Ervaringen van cliënten met Hulp bij het Huishouden

Landelijke meting met de CQ-index Hulp bij het Huishouden 2014

Nanne Bos
Lucas van der Hoek
Anne Marie Plass
Dolf de Boer

nivel

ISBN 978-94-6122-319-7

http://www.nivel.nl
nivel@nivel.nl
Telefoon 030 2 729 700
Fax 030 2 729 729

Inhoud

Voorwoord

Voor u ligt het rapport van de landelijke meting van ervaringen van cliënten met hulp bij het huishouden. De meting is uitgevoerd met de Consumer Quality Index Hulp bij het Huishouden (CQI HbH).

De meting is uitgevoerd van september 2014 tot november 2014 in 41 willekeurige gemeenten verdeeld over 12 provinciën. Binnen de gemeenten zijn de aanbieders met het grootste aantal cliënten geselecteerd voor deelname. Aan het onderzoek hebben 47 aanbieders van hulp bij het huishouden deelgenomen.

De meting heeft plaatsgevonden in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Utrecht, juni 2015

Managementsamenvatting

In dit onderzoek, waarin met de CQI Hulp bij het huishouden een landelijke meting is uitgevoerd in het najaar van 2014, worden de ervaringen van 4.439 cliënten met hulp bij het huishouden weergegeven. Deze cliënten uit 41 verschillende gemeenten verdeeld over de 12 provinciën, ontvangen hulp bij het huishouden van 47 verschillende aanbieders. Het aantal cliënten per aanbieder en het aantal cliënten per gemeente is voldoende gebleken om een uitspraak te kunnen doen over verschillen tussen aanbieders en gemeenten, waardoor het rapport voorziet in de informatiebehoefte van verschillende belanghebbenden.

Dit onderzoek laat zien dat cliënten over het algemeen goede ervaringen hebben met hulp bij het huishouden. De ervaringen van cliënten verschillen tussen aanbieders van het hulp bij het huishouden, maar deze verschillen zijn gering. Dit beeld stemt overeen met de uitkomsten van vergelijkbaar onderzoek over de periode 2010 – 2012.
In dit onderzoek is voor het eerst gekeken naar verschillen tussen gemeenten in ervaringen met hulp bij het huishouden. Dit is met name interessant omdat gemeenten verantwoordelijk zijn voor hulp bij het huishouden en de zorg bestaat dat verschillen ontstaan tussen gemeenten in de ondersteuning die zij bieden aan hun inwoners. Dit onderzoek leverde echter geen duidelijke aanwijzingen op voor verschillen tussen gemeenten. De geringe verschillen tussen gemeenten die in het onderzoek naar voren kwamen, waren voor een belangrijk deel toe te schrijven aan de aanbieders die in die gemeenten actief waren. Dit lijkt in lijn te zijn met het beroep dat gemeenten doen op aanbieders om hun werkwijze en aanbod aan te passen aan de Wmo. Daarnaast is de samenwerking tussen gemeenten in de afgelopen jaren toegenomen, waaronder het aspect gezamenlijke inkoop, met als mogelijk gevolg dat verschillen tussen gemeenten verkleinen (Kromhout, 2014).

Hoewel de overeenstemming met de metingen in de periode 2010-2012 overheerste waren er met betrekking tot de responsgroep toch ook enkele verschillen zichtbaar. Deze verschillen lijken erop te duiden dat de responsgroep in het huidige onderzoek een groep betreft die minder of al langer niet zelfredzaam is. Het is denkbaar dat gemeenten tegenwoordig iets minder vaak aanvragen voor hulp bij het huishouden ontvangen van mensen met wat minder zware gezondheidsproblemen dan in het verleden als gevolg van de kanteling bij gemeenten, waarbij de inzet van informele hulp wordt benadrukt. Of dit werkelijk het geval is, is echter niet eenduidig vast te stellen en vergt dan ook nader onderzoek.
De toekomst van metingen van cliëntervaringen met hulp bij het huishouden is onbekend. Echter, inspraak van cliënten en horizontale verantwoording blijven ook in de toekomst belangrijk. Daarom is het interessant om een meting als de huidige meting over enkele jaren nog eens te herhalen om te bezien of de kwaliteit van hulp bij het huishouden na de transitie behouden is gebleven en om te bezien of verschillen tussen gemeenten en aanbieders als gevolg van decentralisatie enerzijds en toegenomen regionale samenwerking anderzijds zijn afgenomen.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Het meten van cliëntervaringen is een belangrijke manier om kwaliteit van zorg en dienstverlening transparant te maken. Het geeft een beeld van kwaliteit vanuit het perspectief van de cliënt en biedt aanknopingspunten voor kwaliteitsverbetering, monitoring en beleid. Om kwaliteit van zorg en dienstverlening vanuit cliëntperspectief te meten is in Nederland de Consumer Quality Index ontwikkeld (CQI of CQ-index). Dit is een wetenschappelijk onderbouwde familie van vragenlijsten, methoden en technieken voor het meten van kwaliteit van zorg en dienstverlening vanuit het perspectief van cliënten.

Voor hulp bij het huishouden is in 2009 de Consumer Quality Index hulp bij het huishouden ontwikkeld (CQI HbH; Peeters en Rademakers, 2009). Op basis van deze vragenlijst kunnen enkele prestatie-indicatoren worden berekend die door veldpartijen zijn ontworpen en omschreven in het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden (ActiZ, BTN, LOC, Sting, VNG, VWS en IGZ, 2008; zie www.minvws.nl). Deze prestatie-indicatoren geven inzicht in de ervaren kwaliteit van hulp bij het huishouden en vormen ook een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsjaarverslag dat aanbieders van hulp bij het huishouden verplicht moeten aanleveren (Staatscourant, 2009). In de periode 2010-2012 zijn metingen verricht met de CQI Hulp bij het Huishouden ten behoeve van de wettelijke verantwoordingsplicht (Krol et al., 2011; 2012).

1.2 Aanleiding

Om verschillende redenen zijn actuele cijfers over hulp bij het huishouden in het jaar 2014 relevant. Voor de sector bestaat een verantwoordingsplicht met betrekking tot de kwaliteit van hulp bij het huishouden en cijfers uit 2012 zijn hiervoor onvoldoende actueel. Daarnaast kan actuele informatie ook interessant zijn voor aanbieders zelf ten behoeve van interne kwaliteitsverbetering, voor de gemeenten die aanbieders contracteren en benieuwd zijn naar eventuele verschillen in ervaren kwaliteit en als toezichtinformatie voor de IGZ die tot en met 2014 toezicht hield op aanbieders van hulp bij het huishouden.

Daarnaast is er interesse vanuit beleid in de wijze waarop kwaliteit van dienstverlening van hulp bij het huishouden zich heeft ontwikkeld enkele jaren na de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007. Hulp bij het huishouden viel vanaf dat moment onder verantwoordelijkheid van gemeenten. Nu met de invoering van de Wmo in 2015 nog veel meer taken bij gemeenten komen te liggen is het extra interessant om te bezien hoe de kwaliteit van hulp bij het huishouden – die al veel langer in de Wmo zit – zich heeft ontwikkeld en of dat bijvoorbeeld ook heeft geleid tot

verschillen tussen gemeenten met betrekking tot de cliëntervaringen met hulp bij het huishouden.

Vraagstellingen

1. Wat zijn de ervaringen van cliënten met huishoudelijke hulp in 2014?
2. Verschillen deze ervaringen tussen aanbieders?
3. Verschillen deze ervaringen tussen gemeenten?

1.3 Opbouw van het rapport

Dit rapport bevat de resultaten van de landelijke meting 2014 met de CQI HbH, waarin de ervaringen van cliënten met hulp bij het huishouden worden weergegeven. Daarbij is gekeken naar eventuele verschillen tussen aanbieders en gemeenten. Voor een eerlijke vergelijking tussen aanbieders en gemeenten is in de analyses rekening gehouden met de kenmerken van cliënten (casemixcorrectie). Hoofdstuk 2 beschrijft de onderzoeksmethoden van het onderzoek. Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de steekproef en de respons. Hoofdstuk 4 beschrijft de ervaringen van de cliënten met hulp bij het huishouden met onder andere de scores op de 'prestatie-indicatoren' en verbeterpunten van de kwaliteit van hulp bij het huishouden voor de aanbieders. Hoofdstuk 5 toont de verschillen in kwaliteit tussen de deelnemende aanbieders en gemeenten. Hoofdstuk 6 betreft het afsluitende hoofdstuk met de discussie.

2 Onderzoeksmethode

2.1 De vragenlijst CQI HbH

De CQI hulp bij het huishouden, een valide en betrouwbare vragenlijst voor het meten van ervaringen van cliënten met hulp bij het huishouden is ontwikkeld in 2009 (Peeters en Rademakers, 2009). De CQI hulp bij het huishouden is gebruikt bij de landelijke metingen in 2010 – 2012 en grotendeels hetzelfde gebleven voor de meting van 2014. Enkele aanpassingen zijn gedaan in overleg met en op verzoek van de veldpartijen LOC Zeggenschap in zorg, ActiZ, IGZ, VNG en BTN. Deze aanpassingen betroffen het schrappen van enkele vragen waarvan voor eerdere rapportages geen gebruik is gemaakt en het toevoegen van open vragen naar koester- en verbeterpunten op verzoek van ActiZ en BTN, omdat die bruikbare informatie opleveren voor interne kwaliteitsverbetering.

2.2 Steekproeftrekking

Om de invloed van gemeenten en aanbieders van elkaar te kunnen onderscheiden is een dataset nodig met meerdere aanbieders per gemeente waarbij aanbieders ook weer bij meerdere gemeenten actief zijn. Alvorens steekproeven van cliënten te trekken was het dan ook noodzakelijk om eerst een goede combinatie van aanbieders en gemeenten te realiseren, waarbij ook rekening is gehouden met een landelijke dekking. Hiertoe zijn de volgende stappen doorlopen:

1. Per provincie zijn zes gemeenten willekeurig geselecteerd. De gemeenten werd gevraagd informatie aan te leveren over de gecontracteerde aanbieders.

2. Van de informatie die onder stap 1 is verzameld, is een databestand gemaakt met daarin voor iedere gemeente de gecontracteerde aanbieders en de aantallen cliënten per aanbieder op jaarbasis. Op grond van dit databestand zijn drie gemeenten per provincie geselecteerd en binnen iedere gemeente een maximum van drie aanbieders. Hierbij is erop gelet dat een deel van deze aanbieders ook in één of meer andere gemeenten hulp bij het huishouden leverden, teneinde de gewenste analyses mogelijk te maken.

3. Per aanbieder van hulp bij het huishouden zijn minimaal 50 en maximaal 250[1] cliënten geïncludeerd, afhankelijk van de omvang van het cliëntenbestand. De aanbieders die in meerdere geselecteerde gemeenten werkzaam zijn selecteren een totaal van 250-300 cliënten verdeeld over de gemeenten. Eén aanbieder is actief in 18 gemeenten en heeft per gemeente 50 cliënten geselecteerd.

In tabel 2.1 is te zien hoe aanbieders uit de steekproef zijn verdeeld over de gemeenten en hoeveel aanbieders per gemeente in de steekproef zitten. Te zien is dat 32 van de aanbieders uit de steekproef in één van de geselecteerde gemeenten deelnam en er nog

[1] Dit aantal leidt idealiter tot een respons van 150 cliënten die gewenst is om verschillen tussen aanbieders goed / significant vast te kunnen stellen (Krol et al., 2011)

15 aanbieders waren die in twee of meer van de gemeenten deelnamen. Bezien vanuit de gemeenten illustreert tabel 2.1 dat er 10 gemeenten waren waarbinnen één aanbieder deelnam en dat 31 gemeenten deelnamen met meerdere aanbieders.

Tabel 2.1 Aantal gemeenten per zorgaanbieder en aantal zorgaanbieders per gemeente

Zorgaanbieders (N)	Aantal gemeenten	Gemeenten (N)	Aantal zorgaanbieders
32	1	10	1
8	2	19	2
5	3	11	3
1	4	1	4
1	18		
Totaal	47		41

2.3 Dataverzameling, analyse en rapportage

De dataverzameling werd belegd bij het meetbureau Mailstreet die geaccrediteerd is voor het uitvoeren van dataverzameling met de CQ-index. De dataverzameling heeft plaatsgevonden in de periode september tot november 2014. Het betreft een zogeheten 'mixed mode' dataverzameling waarbij het mogelijk is om zowel online als schriftelijk deel te nemen. De dataverzameling bestond uit een brief met een inlogcode en een afmeldkaartje. In de brief werd aangegeven dat een papieren versie van de vragenlijst twee weken later met de eerste herinnering verstuurd werd aan non-respondenten. Weer twee weken later volgde een laatste herinnering aan non-respondenten.

De dataverwerking en analyse zijn uitgevoerd door het NIVEL dat hiertoe geaccrediteerd is. Het NIVEL heeft diverse controles en schoningsprocedures op het bestand toegepast om vervolgens eerst gemiddelden en percentages van de gegeven antwoorden te berekenen. Ook is door een combinatie van het belang van een aspect met de ervaring van de cliënt verbeterinformatie beschikbaar. Belangscores voor de aspecten in de vragenlijst zijn vastgesteld in 2009 (Peeters en Rademakers, 2009) en zijn door het constante karakter (de Boer et al., 2007) te combineren met de ervaringen van cliënten uit dit onderzoek (Bijlage 1). De verbeterscores zijn berekend door de gemiddelde belangscore van het kwaliteitsaspect te vermenigvuldigen met het percentage mensen dat een negatieve ervaring (antwoordcategorieën 'nooit', 'soms', 'een groot probleem' en 'nee') had met het betreffende aspect en dit getal te delen door 100. De verbeterscores kunnen variëren tussen 0 en 4. Een hogere verbeterscore betekent dat er vanuit cliëntenperspectief meer kwaliteitswinst is te behalen.

Daarna is gekeken naar verschillen in cliëntervaringen tussen aanbieders, waarbij tegelijkertijd een correctie is uitgevoerd voor verschillen tussen aanbieders in hun cliëntenpopulaties die vertekenend kunnen werken (casemix correctie). Hiervoor is conform de CQI Richtlijnen een multi-level regressie model gebruikt (voor meer toelichting en een technische verantwoording, zie: Krol et al., 2011). De mogelijkheid om naar variatie tussen gemeenten te kijken is nieuw, maar kan grotendeels worden

uitgevoerd met behulp van dezelfde technieken. Tot slot is met vergelijkbare analysetechnieken een analyse uitgevoerd waarin zowel gemeente als aanbieder zijn opgenomen om de invloeden van beiden op de ervaringen van cliënten uit elkaar te kunnen trekken.

3 Beschrijving van de steekproef

3.1 Respons

In totaal zijn 10.845 cliënten benaderd en hebben 4.439 cliënten een ingevulde en bruikbare vragenlijst geretourneerd. Dit is een respons van 41%. Uit de reactie van 36 cliënten bleek dat zij niet (meer) tot de doelgroep behoorden. De overgrote meerderheid van de cliënten die niet tot de respons behoorden zijn echter cliënten die niet hebben gereageerd, zich hebben afgemeld of een (vrijwel) lege vragenlijst hebben teruggestuurd (N=5.489). Daarnaast komt het voor dat een vragenlijst niet geschikt is voor analyses omdat de cliënt enkele essentiële vragen niet beantwoord heeft of omdat de cliënt de vragenlijst mogelijk gezamenlijk met de hulp bij het huishouden heeft ingevuld (N=881). Per aanbieder varieert de respons van 17 tot 470 cliënten en per gemeente varieert deze van 17 tot 310 cliënten.

3.2 Achtergrondkenmerken

In tabel 3.3 worden enkele achtergrondkenmerken weergegeven van cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld. Het merendeel van de respondenten is tussen de 65 en 84 jaar oud, 78% is vrouw en 77% woont alleen. De meeste respondenten geven aan dat zij een matige gezondheid ervaren (64%). De grootste groep ontvangt reeds 2 jaar of langer hulp bij het huishouden (74%). De meeste cliënten ontvangen 2-4 uur per week hulp bij het huishouden (77%).
Door het grote aantal geselecteerde cliënten in de meting worden statistisch significante verschillen gevonden tussen de groep respondenten en de groep non-respondenten voor de variabelen leeftijd en geslacht. De werkelijke verschillen tussen beide groepen zijn echter niet erg groot; de gemiddelde leeftijd van de non-respondenten ligt eveneens tussen de 65 en 84 jaar.

De achtergrondkenmerken van de responsgroep komen goed overeen met die uit vorige metingen wat betreft leeftijd en geslacht (Peeters et al., 2009; Krol et al., 2012). Voor enkele andere achtergrondkenmerken lijkt de responsgroep uit het huidige onderzoek een groep die minder of al langer niet zelfredzaam is. Ten opzichte van 2012 bevat de huidige responsgroep meer cliënten die: alleen wonen (77% vs. 73%), al meer dan 5 jaar hulp bij het huishouden ontvangen (36% vs. 23%) en hun eigen gezondheid als slecht ervaren (20% vs. 12%). Het aantal uren dat hulp bij het huishouden wordt ontvangen is iets afgenomen (minder dan 2 uur: 11% vs. 9%; 2-4 uur: 77% vs. 74%; 4 tot 7 uur: 12% vs. 16%; 7 tot 10 uur: 0,4% vs. 0,6%; de overige categorieën zijn gelijk gebleven. De achtergrond van deze verschillen komt in de discussie aan de orde.

Tabel 3.1 Respondenten naar leeftijd, geslacht, opleiding, woonsituatie, gezondheid, duur van hulp en aantal uren hulp per week (N=4.439)

	%	N
Wat is uw leeftijd?		
54 jaar of jonger	6,1	270
55 t/m 64 jaar	8,9	395
65 t/m 74 jaar	17,8	790
75 t/m 84 jaar	41,3	1.834
85 t/m 94 jaar	24,5	1.088
95 jaar of ouder	1,4	62
missing		0
Bent u een man of vrouw?		
man	22,4	983
vrouw	77,7	3.416
missing		40
Wat is uw woonsituatie?		
ik woon alleen	77,1	3.409
ik woon samen met één of meer personen	22,9	1.011
missing		19
Wat is uw hoogst voltooide opleiding?		
geen opleiding	10,3	456
lager onderwijs	25,5	1.131
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	25,8	1.146
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	19,8	880
middelbaar beroepsonderwijs	12,0	531
hoger beroepsonderwijs en/ of wetenschappelijk onderwijs	6,7	295
missing		0
Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?		
goed, zeer goed, uitstekend	15,8	703
matig	63,9	2.835
slecht	20,3	901
missing		0

- tabel 3.1 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 3.1 -

	%	N
Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden?		
minder dan een half jaar	2,1	89
half jaar tot 1 jaar	6,9	294
1 tot 2 jaar	17,3	738
2 tot 5 jaar	38,0	1.622
5 jaar of langer	35,7	1.521
missing		175
Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?		
minder dan 2 uur	10,5	452
2 tot 4 uur	77,1	3.319
4 tot 7 uur	11,9	512
7 tot 10 uur	0,4	16
10 tot 13 uur	0,1	4
13 tot 16 uur	0,1	4
missing		132

4 Hoe ervaren cliënten hulp bij het huishouden?

4.1 Ervaringscores en algemene oordelen

Figuur 4.1 en 4.2 geven de ervaringen van de cliënten op de vijf prestatie-indicatoren weer (zie box I voor meer informatie over de samenstelling van de prestatie-indicatoren). Voor alle indicatoren geldt dat de gemiddelde score dicht in de buurt zit van het maximum voor die indicator. Dit betekent dat cliënten gemiddeld genomen goede ervaringen rapporteren. De ervaringen van cliënten op de indicatoren 'bejegening' (3,77) en 'deskundigheid' (3,72) zijn positiever dan de ervaringen op de indicatoren 'afspraken huishoudelijke hulp' (3,59) en 'betrouwbaarheid' (3,49). De ervaringen op de indicator 'effectiviteit' zijn ook positief met een gemiddelde score van 2,70; deze indicator heeft een maximale waarde van 3 (3-puntsantwoordschaal). Het algemene beeld komt goed overeen met dat uit 2012 waarbij cliënten ook iets positiever waren over bejegening en deskundigheid dan over afspraken en betrouwbaarheid (Krol et al., 2012).

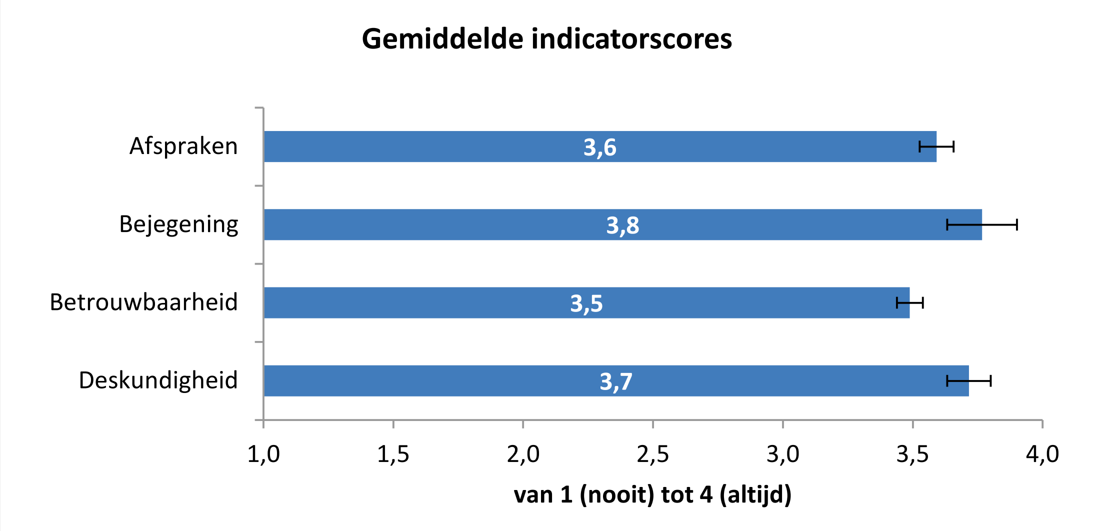
Box I: Samenstelling van prestatie-indicatoren

In alle gevallen zijn de prestatie-indicatoren uit figuur 4.1 en 4.2 gebaseerd op één of meer vragen over het onderwerp:

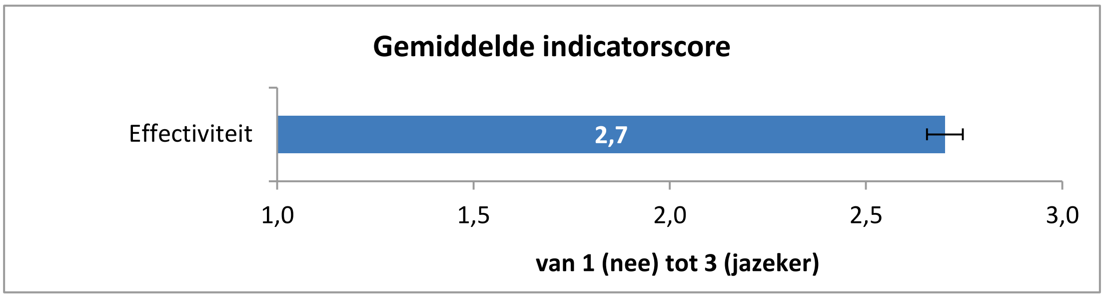
- De indicator 'afspraken' is gebaseerd op vragen over mondelinge en schriftelijke afspraken met de huishoudelijke hulp.
- De indicator 'bejegening' bestaat uit vragen over of de hulp aandachtig luistert en voldoende tijd heeft en of cliënten zich op hun gemak voelen in de aanwezigheid van de hulp.
- De indicator 'betrouwbaarheid' bevat onder meer vragen over het nakomen van afgesproken tijden, het bepalen van het moment waarop de hulp komt en inlichting over verandering van de tijden waarop de hulp komt of niet komt door ziekte of vakantie. Ook de aspecten overleg over de huishoudelijke taken, het nakomen van deze taken en informeren door de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt, vallen onder de indicator betrouwbaarheid.
- De indicator 'deskundigheid' is gebaseerd op vragen over de manier van werken en de zelfstandigheid van de huishoudelijke hulp.
- De indicator 'effectiviteit' bestaat uit één vraag *("Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?")*.

Bijlage 1 bevat een compleet overzicht van vragen en indicatoren inclusief de precieze formuleringen van de bijbehorende vragen.

Figuur 4.1 Ervaringsscores op vier prestatie- indicatoren. Gemiddelden en standaard deviaties (N=47 aanbieders)



Figuur 4.2 Ervaringsscore op de prestatie-indicator 'Effectiviteit'. Gemiddelde en standaard deviatie (N=47 aanbieders)



4.2 Algemeen oordeel van cliënten

Het rapportcijfer is uitgevraagd op een schaal van 0 tot 10 en komt met een waarde van 8,3 zeer dicht bij het cijfer uit 2012 (8,4). Naast een rapportcijfer ter beoordeling van de aanbieder is in deze meting ook gevraagd of cliënten op een schaal van 0 tot 10 willen aangeven of zij de aanbieder bij vrienden en familie zouden aanbevelen. Het gemiddelde voor deze vraag is 8,4 (N=4.339), waarbij 9,5% van de cliënten een zes of lager gaf en 50,4% een negen of tien.

4.3 Wachttijd vóór de start hulp bij het huishouden

Tabel 4.1 bevat de vragen over de wachttijd voordat hulp bij het huishouden van start ging. 86% van de cliënten ontving binnen een maand na toezegging van hulp bij het huishouden ook daadwerkelijk huishoudelijke hulp; 11% wacht 1 tot 3 maanden, ruim 2% moet tot een half jaar wachten. Eén derde van de cliënten vond de wachttijd een

klein probleem, 8% van de cliënten gaf aan de wachttijd als een groot probleem te ervaren. Het merendeel van de cliënten ontvangt al één of meerdere jaren hulp bij het huishouden, waardoor de resultaten uit tabel 4.1 betrekking hebben op de wachttijd van enkele jaren geleden.

Tabel 4.1 Wachttijd vóór de start van hulp bij het huishouden

	%	N
4. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart? *(N=4.439)*		
minder dan 2 weken	41,6	1.200
2 weken tot 1 maand	44,7	1.290
1 tot 3 maanden	11,4	328
3 tot 6 maanden	1,5	44
half jaar of langer	0,9	25
5. Was deze wachttijd een probleem? *(N=2.608)*		
een groot probleem	8,2	241
een klein probleem	31,8	828
geen probleem	60,1	1.566

4.4 Inspraak

De mate van inspraak komt naar voren in de onderstaande vragen (tabel 4.2). Cliënten weten in 82% van de gevallen bij wie zij terecht kunnen bij vragen, problemen en eventuele klachten. De helft (51%) van de cliënten geeft daarbij aan dat zij een vaste contactpersoon als aanspreekpunt hebben. Ruim 3.000 cliënten hebben contact gezocht met de aanbieder in het geval van een vraag, probleem of klacht. Van deze cliënten geeft 55% aan dat zij altijd een reactie hebben ontvangen, 34% zegt meestal een reactie te hebben ontvangen. Voor 9% geldt dat zij soms een reactie ontvangen en 2% geeft aan nooit een reactie te hebben ontvangen.

Tabel 4.2 Inspraak

	%	N
14. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder? *(N=4.238)*		
nee	17,8	753
ja	82,2	3.485
15. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder? *(N=4.181)*		
nee	49,0	2.050
ja	51,0	2.131
16. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten? *(N=3.063)*		
nooit	2,1	65
soms	8,6	262
meestal	34,2	1.048
altijd	55,1	1.688

4.5 Continuïteit van hulp

In een normale situatie hebben cliënten een vaste hulp bij het huishouden. Bij ruim 90% van de cliënten wordt de huishoudelijke hulp door één en dezelfde persoon verleend binnen één maand. De cliënten die verschillende hulpen hebben, ervaren dit in ruim 30% van de gevallen als een groot probleem, in 36% van de gevallen als een klein probleem en in 34% wordt dit niet als problematisch ervaren. Een aanvullende analyse liet zien dat cliënten die twee hulpen per maand over de vloer krijgen dit minder vaak als een probleem ervaren dan cliënten die meer dan twee hulpen per maand zien (24% vs. 49/50%; data niet in tabel).

Tabel 4.3 Continuïteit huishoudelijke hulpen

	%	N
25. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode) *(N=4.186)*		
1 persoon	91,5	3.831
2 personen	6,5	271
3-4 personen	1,7	70
5 of meer personen	0,3	14

- tabel 4.3 wordt vervolgd -

-vervolg tabel 4.3-

	%	N
26. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode) *(N=346)*		
een groot probleem	30,4	105
een klein probleem	35,8	124
geen probleem	33,8	117

4.6 Situationeel handelen

In tabel 4.4 staan meerdere vragen die gaan over het handelen van de hulp bij het huishouden afhankelijk van de situatie. De cliënten geven aan dat in 46% van de gevallen een onveilige situatie altijd met hen besproken wordt (vraag 40). In 21% van de gevallen wordt dit meestal besproken, in 13% van de gevallen soms en in 21% van de gevallen is dit nooit het geval. Huishoudelijke hulpen doen altijd (60%) of meestal (26%) van de keren iets extra's als daar om gevraagd wordt. Ook wordt altijd (77%) of meestal (19%) rekening gehouden met de beperkingen van de cliënten. 12% van de cliënten geeft aan dat de hulp bij het huishouden er niet voor zorgt dat zij meer dingen kunnen doen die zij belangrijk vinden en waar zij anders niet aan toe komen. Bij 33% is dat enigszins wel het geval en bij 55% helemaal.

Tabel 4.4 Situationeel handelen

	%	N
40. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast) *(N=4.183)*		
nooit	20,8	871
soms	12,5	522
meestal	20,5	857
altijd	46,2	1.933
41. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt? *(N=4.330)*		
nooit	3,1	134
soms	11,3	487
meestal	26,0	1.127
altijd	59,6	2.582

- tabel 4.4 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 4.4 -

	%	N
43. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt) *(N=4.355)*		
nooit	1,0	42
soms	2,9	126
meestal	19,3	839
altijd	76,9	3.348
45. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ú belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt? *(N=4.307)*		
nee	11,8	507
ja, enigszins	33,0	1.420
ja, helemaal	55,3	2.380

4.7 Taal van de huishoudelijke hulp

In de vragenlijst wordt ook gevraagd in hoeverre het een probleem is als de huishoudelijke hulp de taal van de cliënt niet spreekt, dit is bij 1.450 cliënten (32%) van toepassing. Voor deze cliënten geldt dat men dat in 60% van de gevallen als een groot probleem ervaart. Dit is 20% van alle respondenten.

4.8 Vervelende ervaringen met de huishoudelijke hulp

Tot slot wordt nog een ander onderdeel uit de vragenlijst belicht: vervelende ervaringen die cliënten eventueel gehad hebben met de hulp bij het huishouden. 19% van de cliënten heeft wel eens een keer een vervelende ervaring gehad in de afgelopen twee jaar. In tabel 4.5 staan de resultaten hiervan weergegeven, geordend naar frequentie. Cliënten mochten meerdere antwoorden geven. In de meeste gevallen ging het om een hulp met wie het niet 'klikte', of die in de ogen van de cliënt niet deskundig was. Ook werden relatief veel vervelende ervaringen gerapporteerd over het niet komen opdagen van een hulp, het niet nakomen van afspraken, beschadigingen van persoonlijke bezittingen en hulpen die niet wilden werken. Zware incidenten (verdenking diefstal, intimideren opmerkingen en ongewenste intimiteiten) kwamen minder frequent voor. De vraag naar vervelende ervaringen heeft betrekking op een grotere tijdsperiode (de afgelopen twee jaar) vergeleken met de andere vragen uit de vragenlijst die betrekking hadden op het afgelopen jaar.

Tabel 4.5 Vervelende ervaringen met hulp bij het huishouden

vervelende ervaringen %

	nee	ja
46. Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg? *(N=4.146)*	81,1	18,9

47. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen?	*% van cliënten met negatieve ervaring (N=785)*	*% van totaal (N=4.439)*	*aantal*
een hulp met wie het niet 'klikte'	40,6	7,2	319
ondeskundigheid van een hulp	38,0	6,7	298
een hulp die niet kwam opdagen	23,8	4,2	187
afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen	19,4	3,4	152
beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)	16,9	3,0	133
een hulp die niet wilde werken	16,1	2,8	126
verdenking van diefstal	8,7	1,5	68
administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)	8,3	1,5	65
vervelende of intimiderende opmerkingen	7,9	1,4	62
ongewenste intimiteiten	0,9	0,2	7
anders, namelijk…	15,9	2,8	125

4.9 Verbeterpunten

De vragen met de hoogste verbeterscores worden weergegeven in tabel 4.6, met de percentages negatieve ervaringen (% 'nooit/soms/nee'), belangscores, en verbeterscores. De aspecten staan gerangschikt van een hoge naar een lage verbeterscore. Gezien vanuit het perspectief van de cliënten komen de aspecten met de hoogste verbeterscore als eerste in aanmerking voor kwaliteitsverbetering.

Tabel 4.6 Top 10 vragen met de hoogste verbeterscores

kwaliteitsaspecten met relatief veel verbeterpotentieel	% nooit/ soms/nee#	Belang-scores	verbeter-scores
42. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?	59,6*	3,01	1,79
24. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?	53,2	3,05	1,62
12. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)	52,6	3,02	1,59
15. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	49,0	3,13	1,53
8. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)	50,5	2,55	1,29
6. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)	35,2	3,07	1,08
40. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast)	33,3	3,06	1,02
26. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)	30,4*	3,07	0,93
33. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?	22,5	2,79	0,63
14. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?	17,8	3,28	0,58

missende waarden en antwoorden als 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn buiten beschouwing gelaten

* % 'groot probleem'

Het niet of onvoldoende beheersen van dezelfde taal als de cliënt heeft het hoogste verbeterpotentieel. De daaropvolgende aspecten hebben betrekking op inspraak over hulp bij het huishouden, waarbij het gaat over het meebeslissen over hulp en het hebben van een vast contactpersoon. Ook is verbetering mogelijk door cliënten te informeren over hun rechten en het maken van schriftelijke of mondelinge werkafspraken. In de top 10 van verbeterpunten zit één vraag die onderdeel uit maakt van een indicator, namelijk vraag 33 '*Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?'*. De overige vragen zijn 'losse' items. Sommige verbeterpunten hebben betrekking op een klein(er) deel van de populatie doordat het aantal geldige antwoorden per vraag verschilt. Dit geldt voor vraag 42 en 26, deze vragen zijn van toepassing op respectievelijk 1.450 en 355 respondenten.

4.10 Bevindingen ten opzichte van de periode 2010 – 2012

Met betrekking tot de scores op de prestatie-indicatoren en het algemene oordeel constateerden we dat de resultaten sterk overeen kwamen met de bevindingen over de periode 2010 - 2012. Voor de overige resultaten uit paragraaf 4.3 t/m 4.9 is dit op hoofdlijnen ook het geval. Het aantal cliënten dat korter dan twee weken of twee tot vier weken hoefde te wachten voor de start van de hulp is marginaal gestegen (respectievelijk 41,6% vs. 40,4% en 44,7% vs. 42,5%) en het percentage cliënten dat niet meer dan één huishoudelijke hulp per maand over de vloer krijgt bedraagt 91,5% in de huidige meting versus 92,4% in de periode 2010 - 2012. Voorts bedraagt het percentage cliënten dat één of meer vervelende ervaringen rapporteert 18,9% in de huidige meting versus 17,7% in de periode 2010 - 2012. Het lijkt iets vaker voor te komen dat de hulp de taal van de cliënt niet goed spreekt (32% versus 25%). De top 10 met belangrijkste verbeterpunten bevat echter weer veel onderwerpen die ook in de periode 2010-2012 als verbeterpunt naar voren kwamen (Krol et al., 2012). Met de betrekking tot de ervaringen die in dit hoofdstuk zijn gepresenteerd bestaan daarmee weinig aanwijzingen voor grote verschillen tussen de ervaringen in 2014 en de periode 2010 – 2012.

5 Verschillen in ervaringen tussen de aanbieders en gemeenten

In dit hoofdstuk wordt onderzocht of de ervaringen van cliënten tussen aanbieders van hulp bij het huishouden verschillen én of de ervaringen van cliënten tussen gemeenten verschillen. Eerder onderzoek beperkte zich tot de eerste vraag over verschillen tussen aanbieders. De informatie die dit opleverde paste goed bij de verantwoordingsplicht van aanbieders, de toezichtstaak van de IGZ op deze aanbieders en de gedachte dat burgemeesters en wethouders de informatie konden gebruiken om zich te verantwoorden over de ingekochte hulp bij het huishouden. Met de toenemende beleidsvrijheid van gemeenten wordt het echter steeds interessanter om te bezien of er ook systematische verschillen tussen gemeenten ontstaan die niet alleen zijn terug te voeren op de aanbieders die zij hebben gecontracteerd. Om inzicht te krijgen in verschillen tussen aanbieders, gemeenten en de combinatie van beide worden achtereenvolgens de volgende analyses en resultaten gepresenteerd in dit hoofdstuk:

- Analyse van verschillen tussen aanbieders
- Analyse van verschillen tussen gemeenten
- Analyse van verschillen tussen aanbieders en gemeenten op grond van hetzelfde analysemodel.

Een onderbouwing van de resultaten staat opgenomen in Bijlage 2.

In de eerste twee analyses kunnen verschillen tussen aanbieders wellicht worden verklaard door gemeenten en andersom. In de laatste analyse wordt gepoogd dit uit elkaar te trekken. De analyses zijn steeds zo opgebouwd dat eerst een algemene indruk wordt verkregen van de variatie tussen aanbieders of gemeenten. Is die variatie significant, dan wordt de omvang daarvan nader geïllustreerd met behulp van een indeling in drie groepen op basis van het gemiddelde en betrouwbaarheidsinterval per aanbieder of gemeente. De indeling in drie groepen wordt ook wel sterindeling genoemd en werkt als volgt:

*** betrouwbaarheidsinterval ligt geheel boven het gemiddelde over alle aanbieders / gemeenten;

** betrouwbaarheidsinterval overlapt met het gemiddelde over alle aanbieders / gemeenten;

* betrouwbaarheidsinterval ligt geheel onder het gemiddelde over alle aanbieders / gemeenten.

Aanbieders of gemeenten met één ster verschillen significant van aanbieders of gemeenten met drie sterren. De overige verschillen zijn niet noodzakelijkerwijs significant. In alle analyses is gecorrigeerd voor de achtergrondkenmerken leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid.

5.1 Verschillen tussen aanbieders

Een analyse van de variatie tussen aanbieders liet zien dat modellen die rekening hielden met de variatie van ervaringen van cliënten tussen aanbieders voor alle prestatie-indicatoren beter pasten dan modellen die hier geen rekening mee hielden (*p*'s <.05). De variatie tussen aanbieders van hulp bij het huishouden is dus significant voor die indicatoren.

In tabel 5.1 zijn de resultaten van de 47 aanbieders weergegeven. De verschillen tussen aanbieders zijn relatief klein. De range geeft de waarden aan van de aanbieder met de laagste en de aanbieder met de hoogste gemiddelde score. De indicator 'betrouwbaarheid van de huishoudelijke hulp' laat de meeste verschillen tussen de aanbieders zien (7 aanbieders met 1 ster; 10 aanbieders met 3 sterren). Bij de drie indicatoren 'afspraken hulp bij het huishouden', 'bejegening' en 'deskundigheid' presteren 83%-89% aanbieders op gemiddeld niveau. De indicator 'effectiviteit' onderscheidt één aanbieder met een minder positieve score en één aanbieder met een hogere score.

Tabel 5.1 Aanbieders met één (*), twee (**) en drie (***) sterren[1] voor ervaringen met hulp bij het huishouden: aantal en percentage

Ervaringsscores[2]	beneden gemiddeld 1 ster (*)		gemiddeld 2 sterren (**)		boven gemiddeld 3 sterren (***)		range[3]
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	[laag-hoog]
afspraken hulp bij het huishouden	2	4,3	42	89,4	3	6,4	[3,50-3,68]
bejegening	4	8,5	39	83,0	4	8,5	[3,71-3,81]
betrouwbaarheid	7	14,9	30	63,8	10	21,3	[3,31-3,62]
deskundigheid	4	8,5	39	83,0	4	8,5	[3,63-3,77]
effectiviteit	1	2,1	45	95,7	1	2,1	[2,65-2,74]

[1] toelichting: een aanbieder met drie sterren (***) heeft significant beter gescoord dan een aanbieder met één ster (*)
[2] gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid
[3] de gemiddelde ervaringsscores voor de aanbieder met de laagste en met de hoogste score

5.2 Verschillen tussen gemeenten

Een analyse van de variatie tussen gemeenten liet zien dat modellen die rekening hielden met de variatie van ervaringen van cliënten voor vier van de vijf prestatie-indicatoren beter pasten dan modellen die hier geen rekening mee hielden (*p*'s <.05). Voor deze vier indicatoren is de variatie tussen gemeenten dus significant. Tabel 5.2 bevat dezelfde informatie als tabel 5.1, alleen zijn de resultaten nu weergegeven voor gemeenten. De omvang van de verschillen tussen gemeenten lijkt op het oog niet wezenlijk anders dan de omvang van de verschillen tussen de aanbieders zoals gerapporteerd in tabel 5.1. De variatie op de indicator 'effectiviteit' bleek te gering om verschillen tussen gemeenten aan te tonen.

Tabel 5.2 Gemeenten met één (*), twee (**) en drie (***) sterren[1] voor ervaringen met hulp bij het huishouden: aantal en percentage

Ervaringsscores[2]	beneden gemiddeld 1 ster (*)		gemiddeld 2 sterren (**)		boven gemiddeld 3 sterren (***)		range[3]
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	[laag-hoog]
afspraken hulp bij het huishouden	2	4,9	36	87,8	3	7,3	[3,49-3,69]
bejegening	3	7,3	37	90,2	1	2,4	[3,72-3,81]
betrouwbaarheid	8	19,5	26	63,4	7	17,1	[3,36-3,60]
deskundigheid	5	12,2	33	80,5	5	7,3	[3,63-3,78]
Effectiviteit[4]	-	-	-	-	-	-	-

[1] toelichting: een gemeente met drie sterren (***) heeft significant beter gescoord dan een gemeente met één ster (*)
[2] gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid
[3] de gemiddelde ervaringsscores voor de gemeente met de laagste en met de hoogste score
[4] geen significant verschil tussen gemeenten (p>0,05)

5.3 Relatie tussen aanbieders en gemeenten

De variatie tussen aanbieders en gemeenten is nader beoordeeld door rekening te houden met de wederzijdse afhankelijkheid van aanbieders en gemeenten. Het is immers denkbaar dat een aanbieder in een gegeven gemeente veel minder goed kan presteren omdat de contractvoorwaarden van die gemeente daarvoor geen ruimte meer overlaten. Andersom kan het zo zijn dat een gemeente lager scoort op één of meer van de indicatoren omdat die gemeente een minder goede aanbieder heeft gecontracteerd. Het is dus van belang om bij het kijken naar variatie tussen gemeenten het effect van de aanbieder in beschouwing te nemen en andersom.

De analyses lieten een zeer wisselend beeld zien. Voor drie van de vijf prestatie-indicatoren was een model met aanbieder én gemeente niet significant beter dan een model met alleen de aanbieder erin (*p*'s 0.26-1.00). Het ging om de indicatoren bejegening, betrouwbaarheid en effectiviteit. Voor deze indicatoren gold ook dat een analysemodel met alleen gemeente erin wel significant minder goed paste dan een model met gemeente én aanbieder (*p*'s <.05). Dit suggereert dat voor deze indicatoren de aanbieder een grotere, meer dominante invloed heeft op de cliëntervaringen dan de gemeente. Voor de andere twee indicatoren was het effect echter omgekeerd: voor zowel afspraken als deskundigheid gold dat een analysemodel met daarin de aanbieder én de gemeente significant beter paste als een model met alleen de aanbieder terwijl het niet beter paste dan een model met daarin alleen de gemeente. Dit suggereert dat voor die indicatoren juist de invloed van gemeente op de cliëntervaringen sterker is dan die voor de aanbieder. De duiding van deze bevindingen komt in de discussie aan de orde.

6 Discussie

Dit onderzoek heeft laten zien dat cliënten over het algemeen goede ervaringen hebben met hulp bij het huishouden en dat de ervaringen in 2014 redelijk tot zeer goed overeen komen met die uit de periode 2010-2012. Evenals in eerdere metingen met de CQI Hulp bij het huishouden zijn verschillen te zien tussen aanbieders in de ervaringen van cliënten op de vijf prestatie-indicatoren. Tevens zijn in deze meting verschillen in de ervaringen tussen gemeenten gevonden. Daarnaast is verkend in welke mate ervaringen van cliënten worden gekleurd door de aanbieder of door de gemeente. Dit laat een wisselend beeld zien op de vijf prestatie-indicatoren. De omvang van deze verschillen is over het algemeen betrekkelijk gering.

6.1 Verschillen tussen aanbieders en tussen gemeenten

Een interessante bevinding is dat er niet alleen verschillen lijken te bestaan tussen aanbieders in de ervaringen van cliënten met hulp bij het huishouden, maar ook tussen gemeenten. Het is echter goed denkbaar dat verschillen tussen gemeenten toch weer hoofdzakelijk worden veroorzaakt door de verschillen tussen de aanbieders die zij contracteren. Om verschillen tussen gemeenten en verschillen tussen aanbieders uit elkaar te trekken zijn aanvullende analyses uitgevoerd waarin tegelijk rekening werd gehouden met de variatie tussen gemeenten enerzijds en de variatie tussen aanbieders anderzijds. Deze analyses leverden een wisselend beeld op waarbij de ene keer de verschillen tussen gemeenten dominant leken en de andere keer de verschillen tussen aanbieders. Deze eerste verkenning van de invloed van gemeenten op de ervaringen van cliënten met de hulp bij het huishouden vraagt om een vervolg in het kader van de transitie. Als gevolg van de integrale samenwerking tussen gemeenten die onder meer leiden tot gezamenlijke inkoopafspraken met aanbieders is meer homogeniteit te verwachten en zal het wisselende beeld in toekomstige metingen mogelijk verminderen.

Dat het huidige onderzoek variatie in cliëntervaringen niet eenduidig kan toeschrijven aan aanbieders of gemeenten betekent dat duiding van de resultaten afhankelijk is van het perspectief van de gebruiker van die resultaten. Eén perspectief kan zijn dat het niet uit maakt in hoeverre ervaringen van cliënten afhankelijk zijn van de aanbieder omdat het uiteindelijk toch de gemeente is die verantwoordelijk is voor hulp bij het huishouden. Gemeenten wijzen aanbieders immers op het volgen van de Wmo en onderhandelen onder meer over kwaliteit en kostprijs van hulp bij het huishouden met aanbieders. Vanuit dat perspectief zijn de resultaten uit paragraaf 5.2 (verschillen tussen gemeenten) met name interessant. Een ander perspectief kan zijn dat de gemeente hooguit marginaal kan bijsturen in de contractering, maar dat de ervaring van cliënten vervolgens primair wordt bepaald door elementen in de interactie met de aanbieder die niet met contractvoorwaarden zijn te ondervangen. Vanuit dat perspectief is met name paragraaf 5.1 (verschillen tussen aanbieders) interessant. Los van welk perspectief dan

ook is duidelijk dat de variatie in cliëntervaringen in ieder geval betrekkelijk gering is voor zowel zorgaanbieders als gemeenten.

6.2 Verschillen in vergelijking met 2010-2012

In vergelijking met de meting van 2010-2012 vallen met name de overeenkomsten tussen de resultaten van beide metingen op, maar er zijn toch ook enkele verschillen zichtbaar met name als het gaat om de responsgroep. Zo zijn de respondenten in 2014 wat ouder, ervaren zij een slechtere gezondheid en ontvangen zij al langer hulp bij het huishouden. Het lijkt in 2014 om een groep te gaan die minder zelfredzaam is of al langer niet zelfredzaam is. Een andere bevinding is dat het percentage cliënten dat aangeeft dat de hulp de eigen taal niet spreekt 7% hoger ligt dan in de periode 2010-2012.

De verklaringen voor deze bevindingen blijven speculatief. De slagingskans van een aanvraag is niet verminderd sinds 2010. Mogelijk is de drempel voor het indienen van een aanvraag verhoogd door de nadruk op zelfredzaamheid vanuit de maatschappij, media en politiek, aangezien het aantal aanvragen bij gemeenten sinds die tijd is gedaald. Een andere verklaring kan het verhogen van de eigen bijdrage zijn (Kromhout, et al.; 2014) of een ontmoedigingsbeleid bij gemeenten bij een eerste contact.
Wat betreft de observatie dat meer cliënten aangeven dat de hulp de eigen taal niet spreekt is het denkbaar dat bestaande aanbieders en/of nieuwe toetreders in 2014 meer gebruik maken van goedkope(re) arbeidskrachten die de Nederlandse taal niet altijd machtig zijn. Of de genoemde verklaringen voor de verschillen tussen 2014 en de periode 2010-2012 ook werkelijk aan de orde zijn vereist echter nader onderzoek. Het valt immers ook niet volledig uit te sluiten dat in het huidige onderzoek een enigszins afwijkende groep aanbieders of cliënten is meegenomen.

6.3 Beperkingen van het onderzoek

De voornaamste beperkingen van dit onderzoek hebben betrekking op de steekproeftrekking en de meetperiode. De steekproeftrekking heeft als beperking dat deze niet volledig random kon verlopen omdat een goede mix nodig was van aanbieders die in meerdere gemeenten actief waren en gemeenten waar meerdere aanbieders actief waren. Gezien de overeenstemming van de resultaten van dit onderzoek met de resultaten uit de periode 2010 - 2012 ligt het niet voor de hand om te denken dat de steekproeftrekking de resultaten substantieel heeft beïnvloed, maar het is ook niet volledig uitgesloten. Wat betreft de meetperiode geldt dat die gepaard ging met de nodige onrust onder cliënten over het behoud van ondersteuning na de transitie. Ook op dit punt geldt dat de resultaten weinig tot geen aanknopingspunten bieden voor de invloed van de meetperiode, maar een invloed van de meetperiode ook niet volledig uit te sluiten is.

Een derde beperking naast de beperking van de steekproef en meetperiode, betreft de mate waarin het gelukt is om een goede combinatie van aanbieders te realiseren die in meerdere gemeenten actief waren. In het ideale geval zou deze combinatie bestaan uit minimaal 30 aanbieders die ook allen in alle deelnemende gemeenten actief zijn. De samenstelling van deelnemende aanbieders en gemeenten in dit onderzoek voldoet hier niet aan. Dat is logisch omdat de werkelijkheid zo ook niet in elkaar zit.

6.4 Cliëntervaringen in de (nabije) toekomst

Het huidige onderzoek biedt inzicht in de stand van zaken van cliëntervaringen met hulp bij het huishouden. Tevens laat het onderzoek zien hoe de cliëntervaringen in 2014 zich verhouden tot de cliëntervaringen in de periode 2010-2012 en geeft daarmee inzicht in de ontwikkeling van cliëntervaringen over de tijd. Dergelijke inzichten bieden ook aanknopingspunten voor (de effecten van) beleid. Daarnaast blijft ook in de toekomst de behoefte aan inspraak en horizontale verantwoording bestaan.

Het monitoren van ontwikkelingen in de tijd is echter alleen mogelijk als er continuïteit zit in de methoden en de vragenlijsten die worden toegepast voor het meten van cliëntervaringen. Zo is het bijvoorbeeld interessant om over enkele jaren te kijken of de kwaliteit van hulp bij het huishouden constant blijft nu gemeenten er veel taken bij hebben gekregen waarvoor de budgetten kleiner zijn dan in het verleden het geval was. Daarnaast is het interessant om te bezien of verschillen tussen gemeenten en aanbieders als gevolg van decentralisatie enerzijds en toegenomen regionale samenwerking anderzijds zijn afgenomen. Dit vereist dan een onderzoek dat qua opzet en vragenlijst nauw overeen komt met het huidige onderzoek. Het is echter zeer de vraag of metingen van cliëntervaringen in hulp bij het huishouden ook in de nabije toekomst nog zullen plaatsvinden en op welke wijze. In dit verband is reeds een vragenlijst ontwikkeld die ervaringen met de Wmo in veel bredere zin moet meten (Hendriks et al., 2013) en de VNG bezint zich momenteel op een vergelijkbare aanpak (VNG, 2014). Dergelijke ontwikkelingen passen goed bij de transitie, maar vormen tegelijkertijd een risico voor de continuïteit die nodig is om effecten van de transitie op de kwaliteit van hulp bij het huishouden te monitoren.
Hoe dan ook blijft het van belang om de kwaliteit van hulp bij het huishouden en andere vormen van ondersteuning op enige wijze te meten vanuit het perspectief van de cliënt. Dat is ten slotte degene die ermee geholpen moet zijn.

Referenties

Boer D de, Hendriks M, Damman OC, Spreeuwenberg P, Rademakers J, Delnoij DMJ, Meulen-Arts S van der. *Ervaringen van verzekerden met de zorg en de zorgverzekeraars: CQ-index Zorg en Zorgverzekering, meting* 2007. Utrecht: NIVEL, 2007

Hendriks M, Asmoredjo J, Plass AM. *CQ-index Ervaringen met Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo): meetinstrumentontwikkeling. Wet maatschappelijke zorg vanuit het perspectief van inwoners van gemeenten.* Utrecht: NIVEL, 2013

Krol MW, Boer D de, Hoek L van der, Booij J, Rademakers J, Delnoij D. *Meetverantwoording cliëntgebonden indicatoren Hulp bij het Huishouden 2010: schoning van data, schaalanalyses en casemixcorrectie*. Utrecht: NIVEL, 2011

Krol MW, Boer D de, Hoek L van der, Booij J, Rademakers J, Delnoij D. *Ervaringen van cliënten met de Hulp bij het Huishouden: Resultaten van de eerste en tweede verwerkingsronde van de landelijke meting met de CQ-index Hulp bij het Huishouden.* Utrecht: NIVEL, 2012

Kromhout M, Feijten P, Vonk F, de Klerk M, Marangos AM, Mensink W, et al. De Wmo in beweging. Evaluatie Wet maatschappelijke ondersteuning 2010-2012. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag, 2014.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Regeling van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport van 11 december 2009, nr. MC-U-2899285, houdende nieuwe regels inzake het kwaliteitsjaarverslag van zorginstellingen (Regeling kwaliteitsjaarverslag zorginstellingen 2010)**.** *Staatscourant* 19705. Den Haag**:** 21 december 2009

Peeters J, Rademakers J. *CQ-index Hulp bij het Huishouden: meetinstrumentontwikkeling: kwaliteit van de hulp bij het huishouden vanuit het perspectief van cliënten.* Utrecht: NIVEL, 2009

Rijksoverheid, 2015. http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015

Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2014. https://www.vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2014/20150305-q-en-a-clientervaringsonderzoek.pdf

Bijlage 1: Ervaringen met en belangscores van de CQI Hulp bij het Huishouden

In deze bijlage worden alle **ervaringen** van de respondenten met hulp bij het huishouden gepresenteerd. Voor iedere sectie uit de vragenlijst is een aparte tabel gemaakt. Hierbij zijn alle ervaringsvragen meegenomen, dus ook de vragen die niet worden gebruikt voor de indicatoren. De vragen die gebruikt zijn voor het berekenen van de indicatoren zijn cursief gedrukt. Vragen die ogenschijnlijk bij een indicator passen maken in enkele gevallen geen deel uit van een indicator; de statistische samenhang met de andere vragen in de indicator is in deze gevallen onvoldoende.
In de laatste kolom staat de belangscore die tijdens de pilot van 2009 is gemeten. Omdat belangscores constant zijn (De Boer et al., 2007) zijn deze niet opnieuw gemeten.

Tabel B1.1 Wachttijden

Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden (%)			
4. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart? (na de toewijzingsbrief van de gemeente over de hulp die u krijgt)		*%*	*N*
minder dan 2 weken		41,6	1.200
2 weken tot 1 maand		44,7	1.290
1 tot 3 maanden		11,4	328
3 tot 6 maanden		1,5	44
half jaar of langer		0,9	25
5. Was deze wachttijd een probleem?	*een groot probleem*	*een klein probleem*	*geen probleem*
	8,2	31,8	60,1

(N=4.439; N=2.608)

Tabel B1.2 Afspraken

Afspraken over de huishoudelijke hulp (%)	*nooit/ soms; nee*	*meestal*	*altijd; ja*	*belang-score*
6. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)	35,2		64,7	3,07
7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,5	25,7	70,8	3,28
8. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)	50,5		49,5	2,55
9. Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?	8,2	32,2	59,7	3,16
10. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,1	27,1	69,8	3,10

(N=1.888 – 4.120)

Tabel B1.3 Communicatie

Communicatie met de aanbieder %	*nooit/ soms; nee*	*meestal*	*altijd; ja*	*belang-score*
11. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?	9,5	41,4	49,1	3,34
12. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)	52,6		47,4	3,02
	groot probleem	*klein probleem*	*geen probleem*	*belang-score*
13. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?	2,9	11,5	85,7	3,09

(N=4.055-4.218)

Tabel B1.4 Inspraak

Inspraak (%)	*nooit/ soms; nee*	*meestal*	*altijd; ja*	*belang-score*
14. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?	17,8		82,2	3,28
15. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	49,0		51,0	3,13
16. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) naar uw mening op uw vragen, problemen of klachten?[#]	10,7	34,2	55,1	3,31

(N=[#]3.063-4.238)

Tabel B1.5 Bejegening

Bejegening (%)	*nooit/ soms; nee*	*meestal*	*altijd; ja*	*belang-score*
17. *Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?*	0,9	7,4	91,7	3,20
18. *Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?*	3,0	17,3	79,7	3,15
19. *Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?*	8,5	29,3	62,2	-
20. *Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?*	1,9	12,3	85,8	-
21. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privégegevens om?	2,8	13,1	84,1	3,56
22. *Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om (meubels, servies, kleding enzovoorts)*	2,8	17,6	79,6	3,50
23. *Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?*	2,7	12,7	84,7	3,49

(N=4.127 – 4.323)

Tabel B1.6 Continuïteit

Continuïteit (%)	*nooit/ soms; nee*	*meestal*	*altijd; ja*	*belang-score*
24. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?	53,2	22,6	24,3	3,05
25. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode?			*%*	*aantal*
1 persoon			91,5	3.831
2 personen			6,5	271
3-4 personen			1,7	70
5 of meer personen			0,3	14
	groot probleem	*klein probleem*	*Geen probleem*	*belang-score*
26. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)*	30,4	35,8	33,8	3,07

(N=4.064 – 4.186)

Tabel B1.7 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid (%)	*nooit/ soms; nee*	*meestal*	*altijd; ja*	*belang-score*
27. *Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)*	6,1	13,1	80,9	3,24
28. *Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?*	17,7	33,5	48,8	3,12
29. *Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt vanwege ziekte of vakantie?*	8,3	25,5	68,2	3,49
30. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?	12,0	28,2	59,8	3,34
31. *Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden (bijvoorbeeld ramen zemen)?*	8,2	21,6	70,2	3,02
32. *Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na (komt het werk af)?*	4,6	27,6	67,9	3,17
33. *Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?*	22,5	26,1	51,5	2,79

(N=4.069 – 4.376)

Tabel B1.8 Deskundigheid

deskundigheid %	*nooit/ soms; nee*	*meestal*	*altijd; ja*	*belang-score*
34. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)	5,7	23,5	70,8	3,38
35. *Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk (weet de hulp wat er gaan moet worden)?*	4,0	23,5	72,5	3,35
36. *Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?*	5,7	24,1	70,2	3,51
37. *Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?*	4,2	21,0	74,9	3,43
38. *Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?*	3,6	18,4	78,1	3,53
39. *Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?*	2,5	12,0	85,5	3,36

(N=4.364-4.377)

Tabel B1.9 Situationeel handelen

Situationeel handelen (%)	*nooit/ soms; nee*	*meestal*	*altijd; ja*	*belang-score*
40. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast)	33,3	20,5	46,2	3,06
41. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?	14,3	26,0	59,6	3,15
	groot probleem	*klein probleem*	*geen probleem*	*belang-score*
42. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?[#]	59,6	17,5	23,0	3,01
	nooit/ soms; nee	*meestal*	*altijd; ja*	*belang-score*
43. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)	3,9	19,3	76,9	-
	nee	*Ja, enigszins*	*Ja, zeker*	*Belang-score*
44. *Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?*	3,1	23,5	73,5	3,46
45. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ú belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?	11,8	33,0	55,3	3,24

(N=4.183-4.364; [#] N=1.450)

Tabel B1.10 Vervelende ervaringen

Vervelende ervaringen (%)	*nee*	*ja*
46. Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg?	81,1	18,9

	% van cliënten met negatieve ervaring (N=785)	*% van totaal (N=4.439)*	*aantal*
47. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen?			
een hulp met wie het niet 'klikte'	40,6	7,2	319
ondeskundigheid van een hulp	38,0	6,7	298
een hulp die niet kwam opdagen	23,8	4,2	187
afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen	19,4	3,4	152
beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)	16,9	3	133
een hulp die niet wilde werken	16,1	2,8	126
verdenking van diefstal	8,7	1,5	68
administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)	8,3	1,5	65
vervelende of intimiderende opmerkingen	7,9	1,4	62
ongewenste intimiteiten	0,9	0,2	7
anders, namelijk…	15,9	2,8	125

(N=4.146)

Tabel B1.11 Algemene oordeel

Algemene oordeel (%)		
48. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: heel erg goed. (*N=4341)*		
0: heel erg slecht	0,2	7
1	0,1	3
2	0,2	7
3	0,3	13
4	0,7	28
5	1,9	83
6	5,0	218
7	16,6	722
8	34,4	1495
9	14,9	647
10: heel erg goed	25,8	1118
61. Zou u [naam aanbieder] bij uw vrienden en familie aanbevelen? Een 0 betekent: zeer onwaarschijnlijk. Een 10 betekent: zeer waarschijnlijk. (N=4.339)		
0: heel erg slecht	1,5	64
1	0,1	4
2	0,2	9
3	0,5	20
4	0,5	21
5	2,3	101
6	4,5	194
7	14,0	608
8	26,1	1.132
9	10,2	441
10: heel erg goed	40,2	1.745

Bijlage 2: Onderbouwing van de resultaten van hoofdstuk 5 Verschillen tussen aanbieders en gemeenten

In deze bijlage worden de bevindingen van hoofdstuk 5 cijfermatig onderbouwd.

In paragraaf 5.1 zijn de verschillen tussen de aanbieders duidelijk gemaakt door aanbieders in te delen volgens een sterindeling. De sterindeling is gebaseerd op de variantie tussen ervaringen van cliënten van de verschillende aanbieders. De indeling laat zien dat er verschillen bestaan tussen aanbieders op de vijf indicatoren. De cijfermatige ondersteuning staat opgenomen in tabel B2.1. De kolommen onder ‘level 2 aanbieder’ geven de resultaten weer van het multi-level model, waarbij rekening is gehouden met de geneste structuur van cliënten en aanbieders. De p-waarden in de kolom ‘ml’ zijn allen significant (p<0,05). Oftewel, cliëntervaringen verschillen tussen aanbieders. De kolom ‘cmix’ toont eveneens significante p-waarden. Deze waarden gaan over de case-mix variabelen leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. Oftewel, de ervaringen van cliënten zijn gerelateerd aan de drie variabelen en door deze toe te voegen aan het multi-level model is een eerlijke vergelijking tussen aanbieders gemaakt. De derde kolom is de intraklasse correlatiecoëfficiënt, een maat voor de grote van de variatie tussen aanbieders gebaseerd op de ervaringen van cliënten. Een hogere waarde betekent dat verschillen tussen aanbieders in grotere mate zijn toe te schrijven aan de ervaringen van cliënten met de aanbieder. De waarden zijn relatief laag, namelijk 0,6%-3,2%.

In paragraaf 5.2 zijn de verschillen tussen gemeenten beschreven. Vier van de vijf indicatoren maakten verschillen tussen gemeenten duidelijk. Dit komt overeen met de p-waarden van het multi-levelmodel. Alle waarden zijn significant met uitzondering van de indicator effectiviteit (zie kolom ‘ml’ onder ‘level 2 gemeente’). Dit bleek ook uit de sterindeling, waarin op basis van de ervaringen van cliënten een verschil tussen gemeenten is gerapporteerd met uitzondering van de indicator ‘effectiviteit’. Ook de p-waarden voor de casemix variabelen zijn significant. Dit betekent dat een eerlijke vergelijking is gemaakt tussen gemeenten door rekening te houden met de variabelen leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. De derde kolom ‘icc’ geeft de waarden voor de intraklasse correlatiecoëfficiënten. De waarden variëren van 0,2%-2,7% en zijn iets lager dan de ICC’s van de aanbieders. Dit betekent dat bij het vergelijken van gemeenten de ervaringen van cliënten een iets kleinere rol spelen op het niveau van de gemeente dan op het niveau van de aanbieder met uitzondering van de waarden voor de indicatoren ‘afspraken’ en ‘deskundigheid’.

Tabel B2.1 Uitkomsten (p-waarden, ICC's) van mulitlevelanalyses en likelihood ratio tests.

variabele	level 2 zorgaanbieder			level 2 gemeente			level2 crossed gemeente en zorgaanbieder				
	ml*	cmix*	icc#	ml*	cmix*	icc#	ml*	cmix*	icc#	lrA	lrB
afspraken	0,0054	0,0104	0,0167	0,0007	0,0164	0,0206	0,0055	0,0155	nvt	0,0484	0,6614
bejegening	0,0000	0,0000	0,0105	0,0018	0,0000	0,0078	0,0003	0,0000	nvt	0,2611	0,0046
betrouwbaarheid	0,0000	0,0000	0,0276	0,0000	0,0000	0,0227	0,0000	0,0000	nvt	0,3291	0,0000
deskundigheid	0,0000	0,0000	0,0110	0,0000	0,0000	0,0130	0,0000	0,0000	nvt	0,0126	0,2237
effectiviteit	0,0045	0,0000	0,0059	0,2579	0,0000	0,0013	0,0328	0,0000	nvt	1,0000	0,0113

* p-waarde multilevelmodel (significantieniveau p <0,05)

intraklasse correlatiecoëfficiënt

lrA: p-waarde likelihood ratio test tussen multilevelmodel met aanbieder en mulitlevelmodel met aanbieder en gemeente (significantieniveau p <0,05)

lrB: p-waarde likelihood ratio test tussen multilevelmodel met gemeente en multilevelmodel met gemeente en aanbieder (significantieniveau p <0,05)

In paragraaf 5.3 is de relatie tussen aanbieders en gemeenten beoordeeld door rekening te houden met de wederzijdse afhankelijkheid van aanbieders en gemeenten. De methode die daarbij is gehanteerd is gebaseerd op de mate van variatie van de ervaringen van cliënten, waarbij twee mogelijkheden bestaan. Ten eerste, de variatie tussen aanbieders wordt als uitgangspunt genomen, waarbij vervolgens rekening gehouden wordt met verdeling van deze aanbieders binnen gemeenten. De tweede mogelijkheid is de variatie tussen de cliënten in een gemeente als uitgangspunt te nemen en vervolgens rekening te houden met aanbieders binnen de gemeenten. De resultaten van beide mogelijkheden zijn opgenomen in de vier kolommen onder 'level 2 crossed gemeente en zorgaanbieder'. De kolom 'ml' toont alle significante p-waarden. Oftewel door rekening te houden met zowel aanbieder en gemeenten zijn verschillen aantoonbaar met de 5 indicatoren. De ICC's zijn niet van toepassing aangezien niet te bepalen is welke variantie toe te kennen is aan de aanbieder en welke variantie aan de gemeente. In de kolom 'LrA' en 'LrB' worden de p-waarden gegeven voor de indicatoren en de twee aspecten op de likelihoodratio tests. De likelihoodratio test vergelijkt de voorspelde variantie tussen twee multi-level modellen met elkaar. Bij een significante test betekent dat door het toevoegen van een variabele aan het eerste model in het tweede model, het tweede model met de extra variabele beter bij de gegevens past.

In de kolom 'LrA' is het eerste model het multi-level model met de variabele aanbieder, vergeleken met het tweede model waaraan de variabele gemeente is toegevoegd. Als de p-waarde significant is, zoals bij de indicator 'afspraken' en 'deskundigheid' het geval is, dan betekent dit dat er een bepaalde mate van variatie door de toegevoegde variabele wordt verklaard. Oftewel, de gemeente bepaald voor deze twee indicatoren in sterkere mate de ervaringen van cliënten dan de aanbieder. In de kolom 'LrB' wordt het eerste multi-level model met de variabele gemeenten, vergeleken met het tweede multi-level model, waarin aanbieder als variabele is toegevoegd aan gemeenten. Hier valt te zien dat de p-waarden voor drie indicatoren 'bejegening', 'betrouwbaarheid' en 'effectiviteit' significant zijn. Dit betekent dat het toevoegen van de variabele aanbieder een deel van de gevonden variatie tussen gemeenten verklaard. Op deze indicatoren zijn de ervaringen van cliënten sterker afhankelijk van de aanbieder dan van de gemeente.